

Préparation aux examens écrits et oraux

Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte

APPRENTI-ES ET STAGIAIRES 3+1

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

1

Objectifs du cours

Général :

- Revoir les conditions de réussite de l'apprentissage en entreprise

Pour l'examen écrit :

- Comprendre l'examen à l'aide d'un test en blanc
- Se situer par rapport à ses connaissances et le temps restant jusqu'aux examens

Pour l'examen oral :

- Comprendre par l'intermédiaire de jeux de rôles, le déroulement de l'examen
- Utiliser de manière adaptée les 5 minutes de préparation

Général :

- Les résultats

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

2

Programme

▪ Les conditions de réussite de l'apprentissage en entreprise

- la procédure de qualification en entreprise et les conditions de réussite

▪ Examen écrit

- les informations sur l'examen écrit
- l'examen en blanc
- les corrections

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

3

Programme

- **Examen oral**
 - les explications globales
 - le déroulement de l'examen
 - les évaluations
 - exercice pratique sur un cas d'examen oral
- **Les résultats**

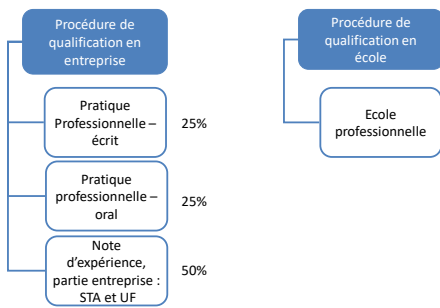
4

Conditions de réussite de l'apprentissage

Partie entreprise

5

Procédure de qualification en entreprise



6

Conditions de réussite (partie entreprise)

Note de branche : pratique professionnelle - écrit (25%)

Note de branche : pratique professionnelle - oral (25%)

Note d'expérience : moyenne arrondie à une demi note STA + UF (50%)

Note: moyenne des 3 notes arrondie à la première décimale

3 conditions de réussite :

- si la note est supérieure ou égale à 4,0,
- s'il n'y a pas plus d'une note de branche insuffisante,
- si aucune note n'est inférieure à 3,0.

7

L'examen écrit

8

Contenu de l'examen

- Chaque question de l'examen se rapporte au moins à un objectif évaluateur du DFP.
- Les questions sont clairement structurées :
 - situation de départ
 - tâche à réaliser
 - réponses : utilisez uniquement la place disponible.
- Regardez combien de points valent les réponses que vous donnez.

9

Durée de l'examen

- **120 minutes** pour obtenir un maximum de **100 points** !



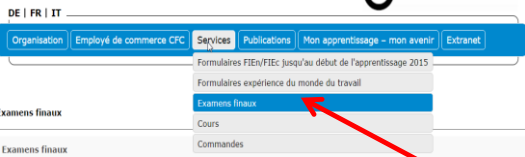
10

Date, horaires et lieu

- **Jour** : pendant la 1ère quinzaine de juin
- **Arrivée prévue** : 30 minutes au préalable minimum
- **Ne pas oublier** votre carte d'identité et votre convocation
- **Lieu** : UNIL

11

Examen en blanc – site www.ov-ap.ch

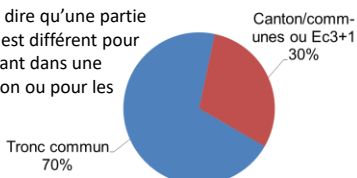


- **Examen 2022** et précédents (2020 = COVID / pas eu d'examen) :
 - tronc commun = 70%
 - parties spécifiques canton, communes ou EC3+1 = 30%

12

Répartition de l'examen

- 70% des contenus sont identiques aux candidats de la branche administration publique.
- 30% des contenus sont spécifiques aux cantons ou aux communes ou aux EC3+1. Cela revient à dire qu'une partie de l'examen (le 30%) est différent pour les personnes travaillant dans une commune ou au canton ou pour les stagiaires.



13

Règlement des examens

- Merci de lire **entièrement le règlement** qui se trouve à cet endroit :
 - www.ov-ap.ch -> service -> examens finaux -> règlement
- En cas de question, votre intervenant y répondra volontiers.
- Le matériel autorisé sera indiqué sur la convocation.

14

Exercice pratique – l'examen en blanc



- **Conditions pour aujourd'hui :**
 - 60 minutes (jour de l'examen : 120 minutes)
 - 100 points

15

Exercice pratique – les corrections



- Faites vos corrections à l'aide des réponses depuis le site : www.ov-ap.ch -> services -> examens finaux

16

Les corrections

- Echelle des points

Points	100	94	84	74	64	54	44	34	24	14	4
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	95	85	75	65	55	45	35	25	15	5	0
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

17

Pour l'examen écrit, pensez à ...



18

Avant

- réviser chaque objectif évaluateur du DFP à l'aide de vos dossiers de formation et du flipbook CI du site de l'OV-AP. Contrôlez si, d'après les critères partiels, vous le maîtrisez ;
- réviser les supports de cours interentreprises **ainsi que les modules en ligne !**
- agendez la date de vos examens ;
- préparez le matériel demandé ;
- conservez précieusement votre convocation.

19

Pour rappel et ou informations

- Tous les supports de cours sont à votre disposition. Ils sont en ligne sur le site de l'ORF-VD sous CI ;
- Réviser le tout avec vos supports mais également avec les modules en ligne. Vous pouvez les refaire autant de fois que vous le souhaitez !
- Inscrivez-vous aux classes virtuelles de révision qui se dérouleront en mai prochain. Plus d'informations prochainement

20

L'examen oral

L'examen oral
=
une épreuve individuelle

21

Les objectifs de l'examen oral

- Présenter des situations concrètes de la pratique professionnelle.
- Cerner la faculté d'agir en qualité de professionnel qualifié.
- Faire appel à la réflexion et à l'action pour arriver à maîtriser des situations de la vie professionnelle.



22

Explications par la vidéo

- Vidéo sous :
 - www.ov-ap.ch/extranet/vidéos
 - ou directement sur youtube : [vidéo de la branche - examen oral](#)

Pour information, le contrôle se fera au préalable par le secrétariat de l'ORF-VD et non par les experts comme indiqué dans la vidéo.



23

Le modèle

Le candidat remplit le rapport pratique à la demande du responsable des CI

Sur cette base, les experts aux examens définissent deux situations d'entretien

Les EXPERTS ont le choix entre un ou deux :

Entretien(s) entre une personne de l'administration et un ayant-droit (clients/usagers). Ex. entretiens de conseil, réclamations, renseignements, etc.

Entretien(s) entre deux personnes de l'administration. Ex. communication internes tirées de l'entreprise d'apprentissage (participer à l'entretien en tant que spécialiste du point de vue de l'entreprise formatrice)

L'évaluation est effectuée sur la base du catalogue des critères

24

Examen final « pratique professionnelle – oral »

Jeu de rôle :

entretien entre une personne de l'administration (candidat)
et
 un client / usager interne ou externe (expert aux examens)

Le 2^{ème} expert est observateur. Il rédige le procès-verbal de l'examen.



25

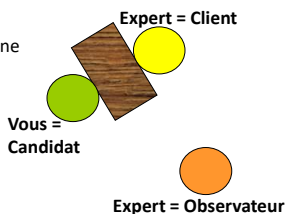
Les différents acteurs et leur rôle

- Le candidat (= vous, considéré comme un collaborateur)
 - mène** l'entretien selon la description du cas.
- Le client / l'usager (= 1 expert)
 - participe** à l'entretien.
- L'observateur (= 1 expert)
 - contrôle** la qualité de la réponse apportée au client / à l'usager.
 - consigne** par écrit le déroulement de l'entretien, respectivement les preuves pour l'évaluation.

26

Environnement de l'examen

- Un des deux experts joue le rôle d'un client / usager externe ou d'un partenaire interne à l'entreprise.
- L'autre expert joue le rôle de l'observateur et établit un compte-rendu de votre prestation sur la base des critères définis pour l'examen oral.



27

Les 5 minutes de préparation



28

Examen final « pratique professionnelle – oral »

Deux situations d'entretien d'une durée de 15 minutes chacune.

Pour vous préparer, les experts vous remettront un document contenant une description de la situation de départ, les moyens auxiliaires mis à disposition, les tâches concernant l'objectif de l'entretien ainsi que les compétences qui seront évaluées.

Vous disposez de 5 minutes de préparation pour chaque entretien.


29

Examen final « pratique professionnelle – oral »


5 minutes de préparation, mais que faut-il faire pendant ce laps de temps ?

- lire l'examen à blanc ;
- prendre connaissance des 4 compétences évaluées et les utiliser comme fil rouge pour l'examen ;
- préparer ses annexes en fonction de la situation ;
- se rappeler du nom de votre interlocuteur pour les civilités !

30

 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche Administration publique
Branche Amministrazione pubblica


Exercice – 5 minutes de préparation




Création du fil rouge personnalisé

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

31


 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche Administration publique
Branche Amministrazione pubblica

Exercice pratique sur un cas d'examen oral



© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

32

 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche Administration publique
Branche Amministrazione pubblica

Les rôles pour l'exercice


Pour chaque jeu de rôle, 3 acteurs :

<p>➤ Variante 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une personne joue le rôle du candidat à l'examen <input type="checkbox"/> Une seconde personne joue le rôle du client /usager (expert) <input type="checkbox"/> La classe joue celui de l'observateur 	<p>➤ Variante 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Idem <input type="checkbox"/> L'intervenant joue le rôle du client / usager (expert) <input type="checkbox"/> Idem
---	--


Feedback et discussion

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

33

 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche administrative pubblica
Branche amministrativa pubblica

Feedback et discussion



Tous les éléments sont-ils clairs pour moi ?

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

34

 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche administrative pubblica
Branche amministrativa pubblica

Les évaluations



© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

35


 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche administrative pubblica
Branche amministrativa pubblica


Compétences opérationnelles d'employé de commerce



© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

36


 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche administrative pubblica
Branche amministrativa pubblica



Les experts sont en droit de poser des questions également sur les objectifs évaluateurs vus lors des CI mais uniquement sur des thèmes généraux, comme par exemple le secret de fonction.

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

37

 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche administrative pubblica
Branche amministrativa pubblica

Le maximum de points


- **1ère situation :**
 - ✓ 2 compétences professionnelles évaluées 6 points
 - ✓ 1 compétence méthodologique évaluée 3 points
 - ✓ 1 compétence sociale et personnelle évaluée 3 points
 - Total pour 1ère situation 12 points**

- **2ème situation :**
 - ✓ 2 compétences professionnelles évaluées 6 points
 - ✓ 1 compétence méthodologique évaluée 3 points
 - ✓ 1 compétence sociale et personnelle évaluée 3 points
 - Total pour 2ème situation 12 points**

- **Valeur des 2 situations au total 24 points**

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica



38

 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche administrative pubblica
Branche amministrativa pubblica

Le barème d'évaluation

L'évaluation se base sur une grille à 4 points :

3 points : attentes surpassées

 **2 points : attentes satisfaites** 

1 point : attentes partiellement satisfaites

0 point : attentes pas satisfaites

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

39


 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche administrative publique
Setto amministrativa pubblica

Les résultats



© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica


40

 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche administrative publique
Setto amministrativa pubblica

Les résultats

L'ORF-VD ne pourra vous donner aucune information quant à vos résultats. Il est donc inutile de nous contacter !

Ce sont les écoles professionnelles ou les gymnases qui vous donneront toutes les informations en temps opportun.



© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

41

 Branche Öffentliche Verwaltung
Branche administrative publique
Setto amministrativa pubblica

Discussion sur le second jeu de rôle



© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

42

Lors des situations d'entretien, pensez à ...



43

Avant

- préparer son rapport pratique de manière conforme en s'aidant :
 - des supports de cours ;
 - des exemples de rapport pratique mis sur le site de l'ORF-VD
- lire et comprendre les compétences méthodologiques, sociales et personnelles du répertoire 4 dans le Flipbook ;
- agender la date de son examen ;
- conserver précieusement sa convocation.

44

Pendant

- parler un maximum en utilisant un langage compréhensible pour le client / usager ;
- écouter avec attention ;
- répondre aux attentes du client / usager ;
- rester professionnel ;
- avoir un contact visuel avec l'interlocuteur ;
- agir et réagir aux signaux non verbaux de l'interlocuteur ;
- si vous utilisez des termes techniques, expliquez-les ;
- montrer avant tout votre savoir-faire en matière de communication commerciale !

45

Le déroulement de l'examen - résumé

Le candidat a 5 minutes pour se préparer à la 1ère situation d'entretien → **15 minutes d'examen :**
- l'expert est un client/usager interne ou externe ;
- le deuxième expert est l'observateur

Les experts changent de rôle

Le candidat a 5 minutes pour se préparer à la 2ème situation d'entretien → **15 minutes d'examen :**
- l'expert est un client/usager interne ou externe ;
- le deuxième expert est l'observateur

Le candidat est remercié. L'évaluation est effectuée par les 2 experts sur la base de la grille d'appréciation

Avez-vous des questions ?



Bonne préparation et bonne chance pour vos examens !
